



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK
BEDAH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. ZAINOEL ABIDIN BANDA ACEH**

ABSTRACT

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
FAKULTAS KEPERAWATAN

SKRIPSI
15 AGUSTUS 2015

xii halaman, VI bab, 73 halaman, 14 tabel, 2 skema, 14 lampiran
SRI MULIA FITRI
1107101020080

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK
BEDAH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. ZAINOEL ABIDIN BANDA ACEH**

ABSTRAK

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat, serta tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi, merupakan tantangan bagi rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dengan harus berorientasi pada kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelatif, desain penelitian yang digunakan dengan pendekatan cross sectional. Jumlah populasi sebanyak 6.804 orang, pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling sehingga jumlah sampel menjadi 102 orang. Alat pengumpulan data berupa kuesioner yang terdiri dari 22 item pernyataan kualitas pelayanan kesehatan dan 19 item pernyataan loyalitas pasien dalam bentuk likert. Pengumpulan data dilakukan dengan cara dibagikan kepada responden. Data yang diperoleh dianalisis secara univariat dan bivariat (uji Chi-square). Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien rawat jalan (P-value 0,000) di Poliklinik Bedah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. Saran untuk Poliklinik Bedah agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, baik dari segi keramahan pegawai, ketepatan waktu, keakuratan pengobatan, dan kenyamanan ruangan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Loyalitas, Poliklinik Bedah

Daftar Pustaka: 17 buku + 8 jurnal (1988-2012) + 8 Tesis + 4 Kepmenkes RI